

**PENGARUH MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DAN BUDAYA  
ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA  
KANTOR CAMAT SANGGAR KABUPATEN BIMA**

**Muamar Kadafid<sup>1</sup>, Kartin Aprianti<sup>2</sup>  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bima <sup>1,2</sup>**

[muamarkadafid17.stiebima@gmail.com](mailto:muamarkadafid17.stiebima@gmail.com)<sup>1</sup>, [kartinaprianti93@gmail.com](mailto:kartinaprianti93@gmail.com)<sup>2</sup>

*Abstract*

*This type of research is associative, namely research that aims to determine the effect of human resource management and organizational culture on service quality. The research instrument used was a questionnaire containing a number of questions with a Likert scale measurement. The population used is all employees at the office of the Head of the Sanggar Subdistrict, Bima Regency, as many as 34 people. The research sample was all employees at the Head of Sanggar Sanggar Bima Regency as many as 34 people. The sampling technique used saturated samples, namely the entire population was sampled. Based on the results of the data analysis that has been done, it can be concluded that human resource management and organizational culture simultaneously have an effect on the quality of service at the Office of the Head of the Sanggar Sanggar, Bima regency. The magnitude of the influence of human resource management and organizational culture on service quality is 11.9%. However, human resource management and organizational culture partially do not affect the quality of service at the Head Office of the Sanggar, Bima regency.*

**Keywords:** *HR management, organizational culture, service quality*

**PENDAHULUAN**

Salah satu sumber daya yang penting dalam manajemen adalah sumber daya manusia atau *human resources*. Pentingnya sumber daya manusia ini, perlu disadari oleh semua tingkatan manajemen. Bagaimanapun majunya majunya teknologi saat ini namun faktor manusia tetap memegang peranan penting bagi keberhasilan suatu organisasi. Menurut French sebagaimana dipertegas kembali oleh Husain (2011) manajemen sumber daya manusia adalah sebagai penarikan, seleksi, pengembangan, penggunaan dan pemeliharaan sumber daya manusia oleh organisasi.

Kondisi manajemen sumber daya manusia sangat mempengaruhi oleh budaya organisasi tersebut. Budaya bukanlah perilaku yang jelas atau benda yang dapat terlihat dan di amati seseorang. Menurut Jamaludin (2017) bahwa “Budaya organisasi adalah keyakinan dan nilai bersama yang memberikan makna bagi anggota sebuah institusi menjadikan keyakinan dan nilai tersebut sebagai aturan pedoman berperilaku didalam organisasi”. Budaya organisasi selanjutnya menjadi identitas atau karakter utama organisasi yang dipelihara dan dipertahankan. Suatu budaya yang kuat merupakan perangkat yang sangat bermanfaat untuk mengarahkan perilaku, karena membantu pegawai atau karyawan untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik sehingga pegawai/karyawan pada awal karirnya perlu memahami budaya dan bagaimana budaya tersebut terimplementasikan.

Dalam suatu organisasi, pegawai adalah pemeran dalam melaksanakan tugas organisasi. Pegawai menunjang sukses tidaknya dalam mencapai tujuan organisasi. Organisasi yang berdaya saing, pastinya mengutamakan penggunaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi yang tinggi. Apabila suatu organisasi memiliki

pegawai yang memiliki kemampuan yang tinggi maka kegiatan organisasi dalam pencapaian akan efektif dan efisien. Dan itu akan berpengaruh pada hasil yang di capai.

Kualitas pelayanan sebuah lembaga merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah manajemen organisasi disebuah instansi kelembagaan baik swasta maupun pemerrintahan. Pelayanan yang baik kepada masyarakat menunjukkan kinerja pegawai atau karyawan tersebut memiliki kualitas yang baik. Namun demikian, muara dari keseluruhan pelayanan bertumpu pada budaya organisasi yang tertata dan terkontrol dengan baik melalui manajemen sumber daya manusia yang memiliki tata kelola organisasi yang bermutu dan berkualitas.

Dalam memberikan pelayanan yang prima, perlu dilakukan upaya pembinaan dan pengembangan profesionalisme pekerja/karyawan (SDM) karena kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran yang sangat sentral pada sebuah organisasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/publik. Pegawai/karyawan merupakan ujung tombak dari peran organisasi yang dimiliki oleh sebuah tatanan organisasi berfungsi sebagai penggerak dalam pengelolaan sumberdaya lainnya sehingga harus digunakan dengan baik dan benar serta efektif dan efisien sesuai dengan peran dan fungsi rill organisasi. Untuk lebih mengembangkan peran sumber daya manusia, pembangunan aparatur pemerintah diarahkan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan masih ada sebagian pegawai yang belum bisa menggunakan komputer yang ada padahal sebagian fasilitas sudah cukup tersedia, selain daripada itu masih ada pegawai yang kurang serius dan sungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepunya sehingga pekerjaan belum maksimal dan melebihi waktu yang di tentukan. Kemampuan pegawai dilihat dari penguasaan bidang dan tugasnya masing-masing mempunyai kontribusi yang besar terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Budaya organisasi di Kantor Camat Sanggar Kabupaten Bima dalam hal komitmen kerja masih kurang seperti datang terlambat dan pulang tidak sesuai waktu yang ditentukan. Selain itu, kurangnya komunikasi antara atasan dan bawahan menyebabkan terbengkalainya pekerjaan.

Dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Camat Sanggar masih belum optimal karena pelayanan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, dimana masih terdapat beberapa keluhan seperti pelayanan tidak tepat waktu, pegawai terkadang tidak di tempat kerja, kemampuan dan keterampilan pegawai yang kurang dalam mengaplikasikan komputer, dan menunda-nunda keperluan masyarakat.

Berdasarkan pemaparan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Sanggar Kabupaten Bima”.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Herawati (2018) mengatakan bahwa sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan fisik yang dimiliki individu. Sumber daya manusia dipandang sebagai kemampuan yang dimiliki manusia untuk didayagunakan untuk menjalankan suatu organisasi atau urusan sehingga berdaya guna atau berhasil guna. Ini berarti bahwa manusia memiliki kemampuan yang perlu dikembangkan untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah direncanakan.

Menurut Jalaludin (2013) manajemen sumber daya manusia adalah suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu. Pengelolaan

dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal didalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan sebuah proses perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu dan tujuan organisasi.

## 2. Indikator Manajemen Sumber Daya Manusia

Indikator dari manajemen sumber daya manusia menurut maharani (2018) adalah sebagai berikut :

- a. Tugas kerja, yaitu rincian kegiatan yang harus dijalankan oleh karyawan.
- b. Kualitas kerja, yaitu hasil kerja yang terstandar dan sesuai dengan yang diinginkan.
- c. Kuantitas, yaitu jumlah hasil dari kerja karyawan.
- d. Ketepatan waktu, yaitu hasil produksi kerja karyawan.

## 3. Pengertian Budaya Organisasi

Budaya organisasi adalah serangkaian nilai, keyakinan, perilaku, kebiasaan dan sikap yang membantu seoran anggota organisasi dalam memahami prinsip-prinsip yang dianut oleh organisasi tersebut melakukan segala sesuatu, dan apa yang dianggap penting (jamaludin, 2017).

Menurut Radiany (2013) bahwa “Budaya organisasi adalah keyakinan dan nilai bersama yang memberikan makna bagi anggota sebuah institusi dan menjadikan keyakinan dan nilai tersebut sebagai aturan pedoman berperilaku didalam organisasi”. Budaya organisasi selanjutnya menjadi identitas atau karakter utama organisasi yang dipelihara dan dipertahankan.

Berdasarkan berbagai pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi adalah norma, nilai-nilai, kebiasaan organisasi, dan yang di kembangkan dalam waktu serta di terapkan dalam aktivitas organisasi.

## 4. Indikator Budaya Organisasi

Menurut Maharani (2018) yang dapat di pakai sebagai acuan esensial dalam memahami serta mengukur keberdaan budaya organisasi yaitu :

- a. Keleluasaan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan.
- b. Komitmen karyawan secara keseluruhan terhadap organisasi.
- c. Pola komunikasi, sejauhmana komunikasi dibatasi oleh hirarki kewenangan yang formal. Kadang-kadang hirarki kewenangan dapat menghalangi terjadinya pola komunikasi antara atasan dan bawahan atau antara bawahan itu sendiri.

## 1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan menurut Herawati (2018) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Kualitas pelayanan sebuah lembaga merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah manajemen organisasi disebuah instansi kelembagaan baik swasta maupun pemerintahan. Pelayanan yang baik kepada masyarakat menunjukkan kinerja pegawai atau karyawan tersebut memiliki kualitas yang baik (Jalaludin, 2013).

Berdasarkan berbagai pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan konsumen yang dapat diketahui melalui kinerja pegawai yang baik.

## 2. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan Radiany (2013) yaitu :

- a. Bukti Fisik (Tangibles) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan material yang dipasang.
- b. Keandalan (Reliability) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
- c. Daya Tanggap (Responsiveness) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
- d. Jaminan (Assurance) yaitu pengetahuan, sopan santun dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan.
- e. Empati (Empathy) yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan.

### 3. Hipotesis penelitian

H1 = Terdapat pengaruh manajemen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Sanggar Kabupaten Bima.

H2 = Terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Sanggar Kabupaten Bima.

H3 = Terdapat pengaruh manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Sanggar Kabupaten Bima.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Sanggar Kabupaten Bima. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu kuesioner yang berisi sejumlah pernyataan dengan pengukuran skala likert.

Populasi dalam penelitian ini adalah 34 orang dengan rincian pegawai PNS pada Kantor Camat Sanggar sebanyak 19 orang, pegawai Honor Daerah sebanyak 5 orang, pegawai tidak tetap sebanyak 10 orang. Sampel penelitian adalah pegawai pada Kantor Camat Sanggar Kabupaten Bima sebanyak 34 orang. Teknik sampling yang digunakan sampel jenuh yaitu keseluruhan populasi dijadikan sampel penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengujian validitas variabel Manajemen Sumber Daya Manusia (X1), Budaya Organisasi (X2) dan kualitas pelayanan (Y) pada tabel 1 di atas, menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi pada setiap item pernyataan  $> 0,300$  sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item kuesioner pada variabel Manajemen Sumber Daya Manusia (X1), Budaya Organisasi (X2) dan Kualitas Pelayanan (Y) dalam penelitian ini "**Valid**". Berdasarkan hasil analisis statistik dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian pada setiap variabel dinyatakan "**reliabel**", karena nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) lebih dari 0,600. Artinya butir-butir pertanyaan dalam kuesioner memiliki konsistensi untuk mengukur variabel.

Penelitian ini memiliki model regresi yang baik karena berdistribusi normal, terhindar dari multikolinearitas dan autokorelasi serta tidak mengalami gejala heteroskedastisitas sehingga dapat dilanjutkan untuk analisis selanjutnya.

**Tabel 1. Koefisien Korelasi Berganda**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.345 <sup>a</sup>	.119	.062	3.664	1.850

Sumber: Data diolah, 2021

kolerasi manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,345 berada pada interval 0,20 – 0,399 dengan tingkat **Hubungan Rendah** Dapat disimpulkan bahwa nilai korelasi 0,345 yang berarti tingkat hubungan antara variabel manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Sanggar kabupaten Bima yaitu memiliki tingkat **Hubungan Rendah**.

Berdasarkan tabel 1. diatas diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,119 yang berarti bahwa pengaruh manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Sanggar kabupaten Bima adalah sebesar 11,9%. Sisanya 88,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Tabel 2. Uji F**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.782	2	8.891	7.839	.002 <sup>a</sup>
	Residual	35.159	31	1.134		
	Total	52.941	33			

Sumber: Data diolah, 2021

### **H3 : Terdapat Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Secara Simultan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Sanggar Kabupaten Bima.**

Berdasarkan data dari tabel 2 hasil perhitungan *uji F*, dapat dilihat bahwa  $F_{hitung} = 7,839$  dan  $F_{table}$  dengan taraf 5% =  $(2;34-2) = (2;32) = 3,300$  maka didapat  $F_{hitung} > F_{table} = 7,839 > 3,300$ . dan nilai *signifikansi* yaitu  $0,002 < 0,05$ , sehingga hipotesis H3 diterima yang berarti manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Sanggar kabupaten Bima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dahlia, Hasim dan Hamdan (2017) yang juga membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara bersama-sama (simultan) antara manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada Kantor kecamatan Tamalete Makassar..

**Tabel 3. Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	26.127	11.033		2.368	.024		
	X1	.385	.211	.309	1.823	.078	.988	1.012
	X2	-.142	.197	-.122	-.722	.476	.988	1.012

Sumber: Data Olahan, 2021

### **H1: Terdapat Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Sanggar Kabupaten Bima.**

Dari hasil perhitungan yang diperoleh  $t_{hitung}=1,823$  dan  $t_{tabel} = 2,032$  maka  $1,823 < 2,032$  dan signifikansi sebesar  $0,078 > 0,05$  Berarti  $H_1$  ditolak , sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan manajemen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Sanggar Kabupaten Bima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Amhas (2018) juga mengungkapkan bahwa sumber daya manusia tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada kantor Sistem Administrasi Manuggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar 01 Selatan.

## **H2: Terdapat Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Sanggar Kabupaten Bima.**

Dari hasil perhitungan yang diperoleh  $t_{hitung}=-0,722$  dan  $t_{tabel} = 2,032$  maka  $-0,722 < 2,032$  dan signifikansi sebesar  $0,476 > 0,05$  Berarti  $H_2$ ditolak , sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan manajemen sumber daya manusia terhadap terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Sanggar Kabupaten Bima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh nurwahida, Alam dan Amiruddin (2019) yang juga membuktikan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Samsat Wajo. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Ruffiah dan Muhsin (2018) juga menyimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Kesimpulan**

- a. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan manajemen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Sanggar kabupaten Bima.
- b. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan manajemen sumber daya manusia terhadap terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Sanggar kabupaten Bima.
- c. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan sehingga hipotesis  $H_3$  diterima yang berarti manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Sanggar kabupaten Bima.

### **2. Saran**

- a. Kantor Camat Sanggar Kabupaten Bima perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusianya serta meningkatkan kualitas budaya organisasinya agar tercipta kualitas pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya serta dapat mengembangkan penelitian dengan menambah variabel lain yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Amhas, Muhammad. 2018. Pengaruh Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manugal Satu Atap (SAMSAT) Makassar 01 Selatan. Jurnal Mirai Manajemen. 3 (1).



- Dahlia, Hasim, Djamil & Hamdan. (2017) manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada Kantor kecamatan Tamalete Makassar. *jurnal Administrate*. 4(2):69-75
- Herawati, Putri. (2018). Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Pemerintahan Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto. *Jurnal Manajemen* 6(4).
- Husain A. S, Nawawi J, Dan Yunus R. (2011) Analisis Manajemen Sumber Daya Aparatur Di Sekretariat Kabupaten Jenepono. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan* Volume 4, Nomor 2, Juli 2011 (53-60).
- Jamaludin, J., Salam, R., Yunus, H., & Akib, H. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Ad'ministrare*, 4(1), 25-34.
- Jalaludin, Ahmad. (2013). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Kepegawaian Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang. *Ekuitas* 4(3).
- Maharani, Devi. (2018). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Cikijung Kabupaten Majalengka. Universitas Majalengka.
- Nurwahidah, Alam.Syamsu, Amiruddin. 2019. Pengaruh Etika Pelayanan Islami Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Samsat Wajo. *Jurnal Ilmu ekonomi*. 2(4)
- Radiany, Rahmady. (2013). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PTS Dikalimantan Selatan. *Jurnal Ekuitas*. 4(3)
- Ruffiah dan Muhsin. 2018. Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi, Budaya Organisasi Dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan. *EconomixEducation Analysis Journal*. 7(3)